

Kees Kraaiveld

Productiever met **ChatGPT**

PRAKTISCHE GIDS
VOOR DAGELIJKS GEBRUIK

Een boek geschreven door een mens

b:k light

Inhoud

Voorwoord	7
Alternatief voorwoord	9
Leeswijzer	11
Inleiding – AI en ChatGPT: de talk of the day	13
Over de schrijver	15
DEEL 1 – WAT IS AI EN CHATGPT?	17
Een beschrijving van ChatGPT	19
Verschillende vormen van AI: ChatGPT als topje van de ijsberg	21
Geschiedenis van AI	23
Open AI	25
AI-bot trainen	28
Een gesprek voeren	30
Auteursrecht – Van wie is de output?	33
De kortere werkweek	35
ChatGPT en het einde van de bullshitjobs	37
DEEL 2 – PRAKTISCH GEBRUIK	41
Interface	43
ChatGPT als je collega	46
1. Factchecken	48
2. Tips & suggesties geven	53
3. Vertalen	62
4. Vergelijken	67
5. Creatief schrijven	74

6. Brainstormen	85
7. Samenvatten	93
8. Onderzoeken	102
9. Inspirerende quotes schrijven	108
10. Feedback geven op je eigen werk	116
11. Rollenspellen	121
12. Concepten uitleggen	128
13. Mentor en personal coach	136
14. Onderwijsassistent	142
15. Helpen met helpen	150
Feedback geven	154

DEEL 3 – RISICO'S VAN AI EN CHATGPT 157

De risico's van AI	159
Kortetermijnrisico's	160
Langetermijnrisico's	168
Oplossingen	174
ChatGPT op het werk	181
De actualiteit en de verdieping	189
Nawoord	190

Leeswijzer

Dit boek is geschreven door een mens, laat ik daarmee beginnen. En het bestaat uit drie delen:

Deel 1: Wat is AI en ChatGPT?

Wat is AI en Chat GPT en wat is de achtergrond? Waar komt het vandaan en waarom is het relevant voor jou?

Deel 2: Praktisch gebruik

Om het praktisch te maken, vind je vijftien concrete toepassingen die je meteen in de dagelijkse praktijk kunt gaan uitproberen.

Deel 3: Risico's van AI en ChatGPT

De nieuwe technologie is niet zonder risico. De korte- en langetermijnrisico's worden in dit deel toegelicht. Ook komen oplossingen ter sprake die de mensheid tot nu toe heeft bedacht en vertel ik waar we rekening mee moeten houden in de toekomst.

Om te demonstreren op welke wijze ChatGPT werkt, heb ik steeds gewerkt met duidelijk herkenbare symbolen om aan te geven dat iets een prompt (een vraag of commando aan ChatGPT) is. Ook heb ik de antwoorden van ChatGPT steeds herkenbaar gemaakt:



Prompt



Antwoord ChatGPT

Inleiding - AI en ChatGPT: de talk of the day

Wat je ook doet, overal kom je ineens de termen 'AI' en 'ChatGPT' tegen. Ieder zichzelf respecterend congres besteedt volop aandacht aan AI. Kijk eens een talkshow of luister een podcast: overal duiken diezelfde termen weer op. Vaak ook is er bij al die gelegenheden een beetje hippe nerd aanwezig om de boel te duiden. Om uit te leggen hoe Big Tech ermee bezig is en wat er achter de schermen wordt uitgedacht. Terwijl je, als deelnemer op het congres of kijkend naar die talkshow, steeds verder in je stoel wegzakt, zijn de termen 'AI', 'machine learning', 'ChatGPT' en 'algoritmes' inmiddels zo vaak gevallen dat je begint af te dwalen.

Maar net op het moment dat je definitief dreigt af te haken is daar het mantra van AI: dit gaat de hele wereld veranderen. De dagvoorzitter of talkshowhost knikt instemmend: ja, dit is het einde van de normale wereld. Je slikt even en denkt: Ik moet toch even opletten volgens mij. Wat gaat dit eigenlijk voor mij betekenen? Maar die vraag die blijft onbeantwoord. Al snel heeft die hippe nerd het toch weer over machine learning, datasets, features en algoritmes ... en je denkt: nou, dit weet ik niet hoor, dit gaat volgens mij niet meer over mij, mijn werk of mijn toekomst.

Net als je besluit je appjes bij te werken, krijg je de volgende dreun: "AI gaat 10% tot 60% van de banen vervangen." Nee! Dat kan niet waar zijn toch? Je dwaalt weer af: Bestaat mijn baan nog over tien jaar? En die van anderen? Wat gaan al die mensen dan doen? En kom ik dan nog wel eens mensen tegen? Als ik oud ben, wordt mijn reet dan afgeveegd door een robot? Misschien wel, ach dat is

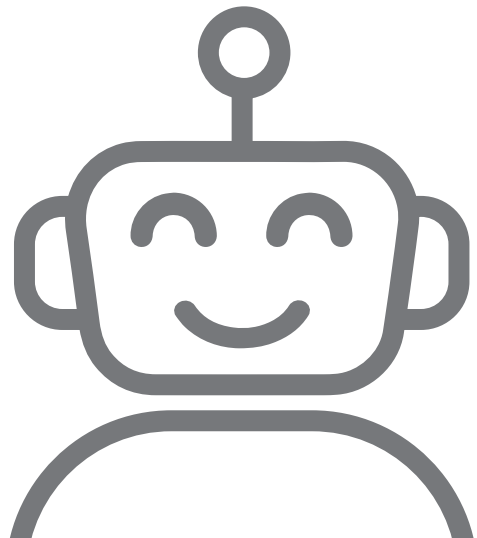
misschien ook wel wat minder vernederend. Wel iets minder gezellig. Zo mijmer je verder: De wijkverpleegkundigen hebben toch geen tijd voor een praatje, die zijn druk met administratie tussen het billen vegen door. Of zou al die administratie juist verdwijnen, is dat misschien het werk van AI?

Terwijl de termen 'vierde industriële revolutie' en 'the internet of things' nog even langskomen, vraag je je af hoe dat er dan praktisch uitziet. Hoe kun je AI of ChatGPT dan zelf toepassen, heb je daar echt wat aan?

In dit boek neem ik je op een praktische manier mee in de wereld van AI en ChatGPT. De belangrijkste vraag is steeds: hoe helpen deze tools je meteen al in je werk, en hoe privé? Met dit boek maak je ChatGPT jouw assistent die je slim (maar niet lui) in gaat zetten.

DEEL 1

Wat is AI en ChatGPT?



Een beschrijving van ChatGPT

De eerste keer dat je ChatGPT gebruikt, lijkt het wel magie. Je geeft als opdracht: schrijf een spannend verhaal over een beer die gaat fietsen van 250 woorden. Tot je stomme verbazing rolt er daadwerkelijk een verhaal uit: de beer krijgt een naam en beleeft van alles. Toch wel vreemd, het verhaal bestond tien seconden geleden nog niet, maar nu is het er. Hij heeft iets gecreëerd, of beter gezegd: iets gegenereerd. Is het een hij eigenlijk? Of een zij? Of een hen? Laten we 'hem' aanhouden, dat leidt het minste af in de tekst.

Hoe dan?

Stel je voor dat je een puzzel hebt met honderdduizend stukjes. Deze stukjes zijn allemaal verschillende delen van één verhaal. Stel je voor dat er een superslimme robot is die alle stukjes individueel bestudeert en leert hoe deze in elkaar passen en er dan vervolgens één compleet verhaal van maakt. Stel je nu eens voor dat de robot honderdduizend puzzels van honderdduizend stukjes stukje voor stukje bestudeert. Dan weet hij op een gegeven moment best wel goed hoe puzzels werken en welke stukjes goed in elkaar passen.

ChatGPT is die 'robot' die naar miljoenen 'puzzelstukjes' heeft gekeken in de vorm van woorden, zinnen en paragrafen in boeken, artikelen en websites. Hierdoor heeft het geleerd hoe woorden en zinnen samengaan om betekenis te vormen, net zoals puzzelstukjes samengaan om een plaatje te maken. Het maakt dus – op basis van alles wat hij al heeft bestudeerd – een zo goed mogelijke voor-spelling, maar komt niet met nieuwe ideeën.

De GPT in ChatGPT staat voor *Generative Pre-trained Transformer*. Eigenlijk zitten in deze titel al aanwijzingen wat het is.

‘Generative’ betekent dat het dingen kan genereren. In dit geval kan het nieuwe zinnen en teksten maken die het nog nooit eerder heeft gezien.

‘Pre-trained’ betekent dat het al heeft geleerd van al die miljoenen ‘puzzelstukjes’ voordat het begint te praten of te schrijven.

‘Transformer’ is de naam van de specifieke manier waarop het de ‘puzzelstukjes’ organiseert en begrijpt. Het is als een set instructies over hoe hij moet puzzelen. Zo moet je kijken naar dit ‘puzzelstukje’ in relatie tot de andere ‘puzzelstukjes’.

Dus, in het kort: ChatGPT is een slimme robot, die door training heeft geleerd hoe taal werkt en zijn eigen teksten kan maken op basis van wat hij heeft geleerd.

Oké, mocht je het nog nooit hardop hebben uitgesproken: het is ‘ChatGPT’, op zijn Engels, dus tsjet dzjie-pie-tie. Je hoort van alles voorbijkomen (ik hoorde mijn neef van 18 zelfs een keer ‘KattenGHB’ zeggen, maar ik ga er even van uit dat dat niet serieus was). Maar goed: ChatGPT dus.

ChatGPT als je collega

In het volgende hoofdstuk gaan we het hebben over de taken waarvoor je jouw nieuwe collega kunt inzetten:

1. factchecken
2. tips & suggesties geven
3. vertalen
4. vergelijken
5. creatief schrijven
6. brainstormen
7. samenvatten
8. onderzoeken
9. inspirerende quotes schrijven
10. feedback geven op je eigen werk
11. rollenspellen
12. concepten uitleggen
13. mentor en personal coach
14. onderwijsassistent
15. helpen met helpen

Best veel, dus we gaan het stap voor stap doornemen. Nu moet je niet denken: ik hoef nooit meer wat te doen. Of misschien wat zwartgalliger: ik word weggeconcurrerd door een algoritme. Dan moet ik je toch een beetje teleurstellen. Werken met ChatGPT of AI betekent vooral dat je bepaalde eenvoudige taken uit handen kunt geven. De teksten die je formuleert, kun je eventueel wat minder zorgvuldig opstellen: hij is niet kinderachtig en begrijpt je ook wel met een taalfoutje erin. Ook je eigen teksten redigeert hij moeiteloos. Ook helpt ChatGPT taken te *kickstarten* die moeilijk van de grond te krijgen te zijn.

INTRODUCTIE

Als je niet precies weet wat je zoekt, hoe kun je het dan vinden? Je mag best wat vager zijn tegen ChatGPT. Als je er in je werk tegenaan loopt dat communicatie met klanten niet altijd goed verloopt, laat ChatGPT je dan helpen met suggesties voor bijvoorbeeld literatuur.

INTERACTIE MET CHATGPT



"Geef me vijf suggesties van boeken over verbetering van communicatie met klanten."



Natuurlijk! Hier zijn vijf suggesties voor boeken die je kunnen helpen bij het verbeteren van communicatie met klanten:

1. "How to Win Friends and Influence People" door Dale Carnegie: Dit klassieke boek is al jaren een bestseller en biedt tijdloze principes en technieken om relaties op te bouwen en effectiever te communiceren.
2. "Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High" door Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan en Al Switzler: Dit boek richt zich op het voeren van belangrijke gesprekken waarbij emoties hoog

kunnen oplopen. Het biedt praktische strategieën om constructieve dialogen te voeren.

3. "Never Split the Difference: Negotiating As If Your Life Depended On It" door Chris Voss: Chris Voss, voormalig FBI-gijzelingsonderhandelaar, deelt zijn inzichten over onderhandelingen en communicatie. Het boek bevat bruikbare technieken die je kunt toepassen bij het omgaan met klanten.

4. "To Sell Is Human: The Surprising Truth About Moving Others" door Daniel H. Pink: Dit boek benadrukt dat we allemaal in zekere zin verkopers zijn en biedt strategieën om anderen te beïnvloeden en overtuigen. Het bevat praktische tips die nuttig zijn bij het communiceren met klanten.

5. "The Effortless Experience: Conquering the New Battleground for Customer Loyalty" door Matthew Dixon, Nick Toman en Rick DeLisi: Dit boek onderzoekt hoe je een naadloze en moeiteloze klantervaring kunt creëren. Het biedt inzichten en aanbevelingen om klantrelaties te verbeteren.

Deze boeken bieden waardevolle inzichten en strategieën die je kunnen helpen bij het verbeteren van je communicatie met klanten. Veel leesplezier!

De vraag is nu natuurlijk ook wel een beetje of je dichter bij een oplossing bent, of dat je nu, behalve het probleem van communicatie met je klanten, ook het probleem hebt van de leeslijst van vijf boeken die je waarschijnlijk nooit zult gaan lezen.

Ook hier kan je nieuwe collega ChatGPT je bij helpen. Stel hem bijvoorbeeld de volgende vraag:



“Vat de belangrijkste principes samen uit To Sell Is Human.”



“To Sell Is Human” door Daniel H. Pink is een boek dat de nadruk legt op het idee dat we allemaal in zekere mate verkopers zijn, ongeacht ons beroep. Hier zijn de belangrijkste principes uit het boek:

- Wees empathisch: Het belangrijkste principe is het vermogen om je in te leven in de behoeften, wensen en perspectieven van de klant. Door empathisch te zijn, kun je beter begrijpen wat de klant echt nodig heeft en kun je effectiever communiceren.
- Maak betekenisvolle connecties: In een wereld waarin klanten meer keuzes hebben dan ooit tevoren, draait verkopen niet alleen om het product of de dienst, maar ook om het opbouwen van betekenisvolle relaties met klanten. Het creëren van verbindingen op basis van vertrouwen en respect is essentieel voor succesvolle communicatie.
- Wees een probleemoplosser: Klanten zoeken vaak naar oplossingen voor hun problemen. Als verkoper is het jouw taak om die problemen te begrijpen en oplossingen aan te bieden die aansluiten bij de behoeften van de klant. Door waarde te bieden en problemen op te lossen, bouw je vertrouwen op en versterk je de communicatie.
- Leer de kunst van overtuiging: Effectieve communicatie draait om het kunnen overtuigen van anderen. Het boek benadrukt het belang van heldere en overtuigende argumenten, het gebruik van verhalen om boodschappen over te brengen en het begrijpen van de motivaties van de klant.

VOOR- EN NADELEN

Voordelen

- Weet je niet precies wat je zoekt? Je kunt je zoekopdracht laten aanvullen en verfijnen.
- Je vragen kun je in een bepaalde context laten beantwoorden.
- In dezelfde conversatie kun je doorvragen, inkorten, snoeien in de tekst of een plan van aanpak laten opstellen.

Nadelen

- Wanneer je iets vraagt wat hij niet weet, zegt hij dat niet altijd eerlijk. Doordat het algoritme zo goed is met woorden, weet het overal wel iets op te zeggen (een soort politicus, zeg maar).

Tips

ChatGPT kan je goede suggesties geven voor:

- films, series, muziek en boeken
- recepten (Ik heb een ui, twee wortels en wat garnalen, welk recept raad je me aan.)
- Maak een beplantingsplan voor een tuin op het zuiden, met relatief droge grond. Zorg voor goede harmonie in de bloeiperiode. Zorg voor borderplanten, siergrassen, leibomen en een klimop.
et cetera

SAMENVATTING

ChatGPT kan helpen bij vage vragen. Ook kan hij suggesties doen voor literatuur of achtergrondinformatie geven bij specifieke problemen. Hij kan ook lange teksten inkorten en hulp bieden bij het toepasbaar maken van opgedane kennis. Daarnaast kan ChatGPT suggesties geven voor diverse thema's: van vermaak tot recep-

ten, van vakantiebestemmingen tot huisinrichting. Hij is van alle markten thuis.

PROMPTS

- Geef me tips over klantcommunicatie in [soort bedrijf/sector].
- Beveel boeken aan over klantenservice gericht op [specifieke industrie of onderwerp].
- Vat de kernpunten van [boektitel] samen.
- Kort deze [soort tekst] in tot [aantal woorden/zinnen].
- Creëer een [duur]-weekse planning om [specifieke principes] toe te passen in [context/gebied].